

第23次東京都消費生活対策審議会  
第6回総会

平成27年12月18日（金）  
都庁第二本庁舎10階 210・211会議室

午前10時00分開会

○消費生活部長 それでは、定刻になりましたので、まだお見えでない方もいらっしゃるかもしれませんが、始めさせていただきますと思います。

本日は、お忙しい中、御出席いただきましてまことにありがとうございます。

本審議会の事務局を担当しております消費生活部長の山本でございます。よろしくお願いいたします。

座って進行させていただきます。

議事に入ります前に、本日の出席状況について御報告させていただきます。ただいま御出席いただいております委員の方は19名でございます。あと委任状を3通いただいております。東京都消費生活対策審議会運営要綱第6に定めます、委員総数の半数以上の出席という総会開会に必要な定足数に達しておりますことを御報告申し上げます。

なお、本審議会は原則公開とし、総会の内容は都のホームページ等に掲載し、公表させていただきますことを御了承願いたいと思います。

それでは、後藤会長、よろしくお願いいたします。

○後藤会長 ただいまから「第23次東京都消費生活対策審議会 第6回総会」を開会させていただきます。

それでは、議事に入ります前に、配付資料の確認を事務局よりお願いいたします。

○企画調整課長 企画調整課長の赤羽と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、資料の確認をさせていただきます。

資料1が委員名簿でございます。

資料2が幹事・書記名簿でございます。

資料3が、冊子になっておりますのが「消費者被害から高齢者を見守る取組に係る都の役割と区市町村等との連携強化について 答申案」と、答申案の概要といたしましてA3判2枚のものをお配りしております。

もし不足等ございましたら、どうぞお申し出いただければと思います。

以上でございます。

○後藤会長 それでは、ただいまから議事に入りたいと思います。

まず、事務局から、これまでの審議の経過について御説明をお願いいたします。

○消費生活部長 それでは、審議の経過でございますが、資料3の後ろのほうに経過が載っておりますので、それを御参照いただきながら御説明をさせていただければと思います。

一番後ろのほうの 39 ページでございます。

本年の 5 月 29 日の総会におきまして知事から諮問を受け、池本委員を部会長とする部会を設置し、御審議をいただいております。3 回にわたる部会での検討を経て、10 月 16 日開催の総会で審議を行って取りまとめた「中間のまとめ」に対して広く都民の皆様から意見募集を行ったところでございます。

その後、寄せられました都民意見を踏まえ、さらに部会で審議を重ねて策定していただきましたのが、お手元の資料 3 「消費者被害から高齢者を見守る取組に係る都の役割と区市町村等との連携強化について 答申案」でございます。

審議経過は以上でございます。

○後藤会長 審議の進め方ですが、まず、事務局からの都民意見募集の結果についてと、部会での審議を経ての「中間のまとめ」からの変更点を含め、答申案について報告をしていただきます。

次に、池本部会長に部会で取りまとめられた答申案についての補足、コメントをお願いしたいと思います。

本日の総会で御承認が得られましたら、当審議会の答申として知事に提出することといたします。よろしく御審議をお願いいたします。

では、事務局からお願いいたします。

○企画調整課長 それでは、まず、都民意見募集結果を御報告させていただきます。引き続き、答申案につきまして「中間のまとめ」からの修正点を御説明いたします。

お手元の資料の 31 ページをお開きください。都民意見の募集結果を掲載しております。募集の概要は記載のとおりでございます。お寄せいただきました御意見は 6 件。意見の内容で分類いたしますと 20 項目。そのうちの約半数が「第 4 章 東京都及び区市町村が取り組むべき方向性」に関するものでございました。

これら御意見の概要と対応でございますが、32 ページをお開きください。

まず、第 3 章の「消費者被害防止のための高齢者見守りを進める上での基本的考え方」につきましては、2 項目の御意見がありました。枠外に付してございますが、4 番目の見守り強化のためには消費生活センターと地域包括支援センターの連携が有効に機能するよう周知徹底を図るべきとの御意見でございます。こちらにつきましては、本文 21 ページに消費生活総合センターの状況として追記いたしましたので、修文の内容は後ほど御説明させていただきます。

5番目は、元気な高齢者の見守りへの参加という内容でございますので、答申に趣旨が盛り込まれておりますことを、33ページに【意見に対する考え方】として記載しております。

「第4章 東京都及び区市町村が取り組むべき方向性」につきましては、11項目お寄せいただきました。

内容といたしましては、33ページから34ページになりますけれども、消費生活部門と福祉部門の日ごろからのチームワークづくりや連携方法、個人情報の取り扱い、啓発グッズの作成等に関する御提案、民間の研究機関の情報などがございます。

これらの御意見につきましては、35ページの【意見に対する考え方】にございますように、本文に趣旨が盛り込まれているものにつきましてはその旨を御説明し、具体的な御提案に関しましては、施策を検討する際の参考にさせていただく旨を記載しております。

「その他」につきましても、都庁内の連携ですとか弁護士会との連携に関する御意見でございますので、施策を検討する際に参考にさせていただくことを記載しております。

続きまして、「中間のまとめ」以降、部会の御議論を経て修文いたしました箇所を御説明いたします。また、おさらいの意味を含めまして、全体の流れをあわせて御説明したいと思っております。網かけ部分が今回修正した箇所でございますが、軽微な文言修正等は説明を割愛させていただきます。

まず、1ページの「はじめに」の最後の部分に、都民意見の募集に関する記述と、今回の内容は区市町村にかなり関係の深い内容となっておりますので、区市町村の消費生活担当課長会において御説明しましたその状況、また答申の意義づけ等を加筆いたしました。

2ページから、「第1章 東京の高齢者の消費者被害を取り巻く状況」といたしまして、「東京の高齢者の現状と将来予測」「高齢者の消費者被害の現状と課題」とを記述しておりますが、修正はございません。

10ページ、「第2章 消費者被害防止のための高齢者を見守る取組の現状と課題」でございます。こちらは各区市町村における高齢者の見守りネットワークの構築状況や課題等を記載しております。多くの区市では福祉部門で高齢者の見守りネットワークが構築されているところが多い状況でしたが、消費者被害への対応がなされているかという点に関しましてはばらつきが見られました。こちらも特に修文はございません。

13ページからは、「消費生活センター」ですとか「福祉部門の高齢者の見守りネットワークの仕組み」を御説明しております。

15ページをお開きください。その下段に追記した部分がございますが、ここでは振り込め詐欺等の特殊詐欺撲滅に向けた緊急対策の取り組みを関連施策として追記いたしました。具体的には、東京都青少年・治安対策本部におきまして自動通話録音機を本年6月から65歳以上の高齢者が居住する世帯に無償貸し出しを行っておりまして、当初は1万台を予定していたところがございますが、多数の応募があり、効果が認められたということで、さらに5,000台を追加して貸し出ししているという内容でございます。

この録音器の機能といたしましては、警告メッセージと録音機能により被害を未然に防ぐことができるというものでございます。

最後から2行目のところがございますが、「この取組の効果として、不審な電話勧誘が減ったとの声が寄せられておりますので、この悪質な電話勧誘販売による高齢者の消費者被害の未然防止となることも期待される」ということで、関連する取り組みとして御紹介しております。

16ページは、「第3章 消費者被害防止のための高齢者見守りを進める上での基本的考え方」でございます。

「1 消費者被害防止に関する消費生活部門と福祉部門の認識の共有」では、悪質事業者から高齢者を守り、高齢者が住み慣れた地域で自分らしく生き生きと安心して暮らせる社会を構築するためにも、高齢者への支援の一つとして、見守りを通して高齢者の消費者被害を防ぎ、被害の回復を行っていくことが必要であり、これは消費生活部門と福祉部門が連携する上で共有できる基本的な考え方であるとまとめております。

17ページの「消費生活部門と福祉部門に『つなぐ』しくみづくり」でございます。こちらでは、それぞれの区市において見守りネットワークにおける消費被害防止の位置づけを明確にして、見守り関係者からの情報を確実に消費生活センターへ「つなぐ」仕組みが必要であるといったしまして、見守り関係者から消費者被害が疑われる情報がスムーズに消費生活センターにつながるためには、消費生活センターが具体的にどのような対応ができるのか、地域包括支援センターや見守り相談窓口に十分理解してもらうなど、十分な情報共有と相互理解が必要であるということが述べられております。

19ページ、「第4章 東京都及び区市町村が取り組むべき方向性」でございます。

「1 見守りネットワークの主体としての区市町村の取組」でございますが、「(1) 見守りネットワークの現状・課題の把握と消費者被害防止の位置づけの明確化」でございます。ここでは、見守りネットワークの主体である区市町村には、みずからの見守りネット

ワークの現状と課題を把握することが重要であり、また、他地域の取り組み状況との比較や取り組み事例を参考にすることも効果的であるとして、特に、消費者被害の対応を意識することに至っていない区市につきましては、見守りネットワークによる消費者被害への対応を明示的に位置づけ、積極的な取り組みを進めることが期待されるとしております。

「(2) 消費生活部門と福祉部門との連携の推進」では、消費者被害防止の対策は、高齢者福祉を進めていく上での考え方に通じるものであり、両部門で共同して行うべき対策であるという理解を共有し、連携する基礎を固めていくことが必要であるとして、その上で見守りネットワークで把握した高齢者の消費者被害を消費生活センターに確実につなげるしくみを構築することが重要としております。この高齢者等の見守りネットワークのしくみを構築するためには、区市町村の中で、消費生活部門と福祉部門が組織立って継続的に連携することが必要であるとしております。

20ページ、「2 東京都の役割」でございまして、区市町村への支援、下から2行目のところは、見守りネットワークを構築するために、都として、区市町村の取り組みを支援するとともに連携を一層強化する必要があることを明確にするために追記したものでございます。

また、21ページでは、先ほど御説明いたしました都民意見を踏まえまして、消費生活総合センターと地域包括支援センターの状況を追記した部分でございまして、消費生活総合センターでは、相談があった高齢者が繰り返し被害を受けるおそれがある場合には、居住地の地域包括支援センターに見守りを要請するなど連携を図ってございまして、平成26年度は200件以上の実績がございまして、ただ、その中には区市町村の対応に差が見られることも、現状として記載いたしました。

都で受けた相談を区市町村の見守りの取り組みに生かしていくためには、区市町村の消費生活部門と福祉部門に確実につなげていくとともに、区市町村の両部門の連携が重要であることを述べ、こうした区市町村の見守りネットワークを構築するためにも、区市町村への都の支援が重要であることを記述しております。

次の「ア 見守りネットワークの強化」で、「①消費者安全確保地域協議会の設置支援」でございまして、改正消費者安全法によりまして、消費者安全確保地域協議会を組織することができることとされました。この地域協議会では、個人情報をも必ずしも本人の同意がなくても共有することが可能となることから、課題とされている個人情報共有の解決策となる

ことが期待できるとの認識を示すとともに、個人情報に関しましてはセキュリティーの確保を十分留意する必要があることを明記しております。

また、都は地域協議会の設置に向けて、区市町村に対して財政面・人材面での支援を実施していく必要があると提言しております。

22ページ、「② 高齢者見守り人材等の育成支援」では、見守りネットワーク関係者に実施する講座や研修で消費生活センターに情報をつなぐことの必要についても伝えていく必要があり、これらの講座等につきましては、区市町村の実施に加え、都が補完する形で実施するなど、支援する必要があるとしております。見守り見守られる高齢者向けに、情報の提供を行うことも重要であるとまとめております。

23ページの「イ 消費生活部門と福祉部門との連携強化に向けた働きかけ」でございますが、見守りネットワークにおける消費生活部門と福祉部門の連携を強化していくためには、都の消費生活、福祉の各部門から区市町村の各部門に対して働きかけを行うことや、相互の部門が区市町村に対して施策の説明を行うとともに、相互の研修カリキュラムに組み込むことなどが考えられるとしております。

「ウ 見守りネットワークの自己評価等を通じた取組の促進」でございますが、区市町村が取り組みの現状や課題を把握することが重要であるため、都は区市町村が自己評価するためのチェックシートを作成し、区市町村に提供し、区市町村の自己評価結果をまたフィードバックしていくことでみずからの取り組みのレベル感を把握することが可能となるということで、取り組みの充実強化に向けたきっかけとすることができるとしております。

また、都はこれら取り組み事例の提供ですとか意見交換の場の設定を行う必要があることを提言しています。

続いては、「(2) 高齢者本人に対する直接的な取組による消費者被害の未然防止」でございます。福祉サービスを受けていない高齢者への対応といたしまして、高齢者の自宅を訪問する宅配等の民間事業者と連携した取り組みが有効としまして、この取り組みが継続して実施されていくためには、民間事業者が取り組みやすい仕組みや取り組む上でのインセンティブ等に配慮する必要があるとしております。

「(3) 東京都長期ビジョンで掲げた目標の詳細」が24ページでございますが、こちらでは、都は東京都長期ビジョンにおいて2024年までに全区市町村に構築することを目標として掲げているため、目標達成に向けて、各区市町村の実情を踏まえた目標の詳細化等検討が必要としております。

最後にまとめといたしまして、24ページから独立した形で、25ページに「おわりに」ということで記載がございます。

1つ目のパラグラフでは、この答申の総括といたしまして答申の考え方や性格を述べておきまして、見守りネットワークの充実強化を図るための具体的な行動を求めるとしております。

次のパラグラフでは、見守りネットワークの拡大または将来的な考え方といたしまして、地域の見守りネットワークが防災や防犯などの取り組みと連携するという効果ですとか、福祉サービスとかかわりを持たずに地域で活動する高齢者や団体との協力体制の構築への期待を述べております。

3つ目のパラグラフでは、見守りの取り組みも進めながら、もう一方で、都には悪質事業者を市場から排除する取り組みに対しても引き続き積極的な取り組みを期待するとして、本答申をまとめております。

以上でございます。

○後藤会長 では、次に、部会長であります池本委員から、答申案について補足・コメントなどをいただけますでしょうか。

○池本会長代理 池本でございます。

まず、今回、都民意見を出していただきました。数としてはそんなに多くではありませんでしたが、いずれの意見も答申案の中身について、これじゃだめだからここをこう修正しろということよりも、むしろ、今後の施策展開において非常に参考になる示唆に富んだ意見がたくさんありました。そういう意味で、今後、議論し、施策を展開するときに参考にさせていただけるものだろうと思います。

それから、部会での議論全体を振り返って若干補足したいと思います。

例えば、今回の資料13ページと14ページの中の福祉部門の見守りネットワークの仕組みは、特に今回、部会の中で高齢者福祉に関係する方お二人に専門員として加わっていただき、消費者行政の分野の議論よりもこちらの高齢者福祉の分野での議論を時間をかけてしっかりやることができました。

以前にも話題にしたと思うのですが、特に15ページの上のあたりに書いてある「高齢者見守り相談窓口」を設置して、地域包括支援センターが本当に日々の個別案件の対応で忙殺されているので、その中で一つ外側とどうつながっていくか、どういう対応をするかという困った問題があれば、この見守り相談窓口に、高齢者福祉の関係者はここへ相談し

て、ここでアドバイスを受けられる窓口があればと思います。区市町村の消費生活センターは区市町村単位で一つずつあるというレベル感ですが、地域包括センターは区市の中にもたくさんあるわけで、その一つ一つと直接につながりをつくっていくには時間もかかるし、人的なつながりを構築するのも、継続的にはなかなか大変になるかもしれませんが、まずは真っ先に高齢者見守り相談窓口が自分の地元にあるのかどうか、あればそことまずつながろうとか、その意味で、今回の報告書は区市町村で誰とどうつながればいいのかを示しているという点で参考にしていただけるのだらうと思います。

それから、高齢者福祉の関係の方と部会の中でまさに本音の議論をしていったところでは、福祉の関係の人にとって高齢者の見守りは、まずはやはり命であり健康であり、あるいは何か災害とかが起きたときにどうするかというところに目が行っているし、それは確かに間違いなく一番大事なことだが、財産被害というところでも2の次、3の次になってしまう。ましてや個別の高齢者の方にそういうところを質問しても、なかなかお話ししていただきにくい。だから、さわらずに置いておくという傾向がやはり強いという中でどうしていったらいいのだらうというところで、この報告書で言うと、前半に被害の実態や深刻さ、こんなにふえていると。やはり、高齢者が生き生きと安心して生活していくために消費者被害の問題は本当に見逃しにできない深刻なことなんだと大いにアピールしていかなければいけない。そこにぴんと来てもらって初めて、では、一緒にやろうということになるのではないかという議論をしてまいりました。

そのあたりのことを、この報告書の中でも随所に触れて、16ページあたりにも書いておきましたが、まさに両者の認識を共有するところからつながりをつくっていくのだというところを議論してまいりました。

そして、21ページで書き足してありますが、これは区市町村でそれぞれつながってくださいというだけではなくて、それがまさにリーディングケースというか、モデルケースとしては、都のセンターにも3万件ほどの相談が寄せられているわけですから、その中で高齢者被害の問題でつながりをつくらなければいけないところへは、それぞれの該当する区の消費生活センターと福祉の両方へ、率先して都のセンターが率先してつながりをつくっていく。そういうつながりを、当該区市町村の消費者部門と福祉の部門のつながりに発展させていくことで、都のセンターに対しても大いに期待しているところがあります。

そして、最後の「おわりに」にところですが、今回の報告書は消費者行政と高齢者福祉の関係者の間の連携によって高齢者の見守りネットワークをつくっていくことが真っ先に

やるべきことですが、そのもう一歩先の問題も常に視野に置いていかなければいけない。実は、先駆的に取り組んでいる区市町村の中でも同じ問題意識があるのですが、この文書の2番目のパラグラフの後半にあります。福祉サービスにかかわりを持たずに地域で活動的に生活している高齢者、あるいはそういう高齢者の関係団体。例えば介護保険とかで地域包括と日常的につながっている人よりはそうではない方のほうが、数としては間違いなく多いわけで、こういう人たちをきちんと視野に入れた今後のネットワークや協力体制をつくっていかなければいけないという1つ先の課題、ここも必要だなと。今回の報告書は、とりあえずは高齢者見守りネットワーク関係者との連携をきめ細かにやっていったけれども、その先が必要だということをおわりに」に入れました。それは24ページの末尾に入っていたところを切り離して独立させて、重要だということをもっとアピールしようと、こういう位置づけにしました。このあたりは、今後の施策展開の中で、まずはこの報告書にあることを実施していただきながらも、常にこの一歩先もまた取り組みを進めていきたいと、期待ばかりを申し上げていますが、よろしくお願ひしたいと思っています。

以上です。

○後藤会長 池本委員、ありがとうございました。

それでは、ただいまの説明を受けまして、審議に入ります。

先ほども申し上げましたが、本日、答申を知事に提出することにいたしたいと思ひます。

具体的な施策についての御意見や御要望もあろうかと思ひますが、次第にもありますように、答申の手交後にも意見交換の時間をとってありますので、その際に御発言いただけたらと思ひます。

進め方ですけれども、「中間のまとめ」からの変更点を中心に、全体を通して質問や意見などをいただけたらと思ひます。

御質問や御意見があたりでしたら御発言ください。飛田委員、よろしくお願ひいたします。

○飛田委員 御説明をありがとうございました。

15ページのところでお尋ねしたいのですが、枠組みの中で、追加で5,000台の貸し出しを行っているという自動通話録音器の無償貸し出しの件でございますが、これは希望者はまだ大勢待っているのでしょうか。状況が分かりましたら、お教へください。

○青少年・治安対策本部治安対策課長 青少年・治安対策本部の齋藤でございます。

自動通話録音器の配布状況について御説明させていただきます。

当初は1万台を購入し配布いたしましたところ、非常に好評で、希望される方も多いいうことでありましたので、当初は6月に10,000台を購入し、その後10月に追加で5,000台を購入しております。その後も各警察署と区市町村を窓口として配布しておりますけれども、申し込みのほうは順調に進んでおります。

まだ、全部は配り切っておらず、11月末時点で大体75%の台数の申し込み、それから設置済みの現状でございます。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

ほかにごございますでしょうか。

増田委員、よろしく申し上げます。

○増田委員 ありがとうございます。

25ページですけれども、「おわりに」をこのような形でまとめていただいたのは、私としては大変うれしく思っております。消費部門と福祉部門の連携、防災・防犯の観点、福祉サービスを受けていない方に対する配慮、最後に未然防止のためにさらに引き続き都の積極的な取り組みを期待するというので、今、法律においてはなかなか対処できない状況もありますので、日本の中で東京都が率先してそのような形で取り組んでいただくことについては、大変期待するところです。

ありがとうございました。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

ほかにごございますでしょうか。

鹿野委員、よろしく申し上げます。

○鹿野委員 このような形でおまとめいただいて、ありがとうございます。

私も、「おわりに」について、一言申し上げたいと思います。

前回も、少々関係することを申し上げたかもしれませんが、今回、福祉部門と消費者部門の連携を図るということで、そのこと自体はいいのですけれども、やはり福祉部門と消費者部門の間には違いもあり留意が必要です。被害者となる方々についても、むしろ身体的には健康であり福祉の主な対象ではなかった人が消費者被害に遭うこともあるのではないかと思います。もちろん重なっている部分とそうではない部分とがあります。そこで今回、「おわりに」の2段落目に、福祉サービスにかかわりを持たずに地域で活動的に生活をするさまざまな高齢者や活動団体などについて今後の課題として明記されているところ

は、前回に比べてよくなったのではないかと思います。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

ほかにございますでしょうか

有益な御質問、御意見をどうもありがとうございました。

それでは、答申内容につきましては、部会で作成していただきました原案どおりに決定・承認とさせていただきたいと思います。よろしいでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

○後藤会長 どうもありがとうございました。

それでは、これから局長に答申書をお渡ししたいと思います。

平成27年5月29日付27生消企第93号により、当審議会に対して諮問された事項について、下記のとおり答申いたします。

#### 記

消費者被害から高齢者を見守る取組に係る都の役割と区市町村との連携強化について

(後藤会長から生活文化局長へ答申書手交)

○生活文化局長 どうもありがとうございます。

(事務局、答申配布)

○後藤会長 委員の皆様の御協力によりまして答申書をまとめ、ただいま局長にお渡しすることができました。

ここで、多羅尾局長より御挨拶をお願いしたいと思います。

○生活文化局長 生活文化局長の多羅尾でございます。

一言、御礼の御挨拶を申し上げます。

ただいま後藤会長より「消費者被害から高齢者を見守る取組に係る都の役割と区市町村等との連携強化について」の答申を頂戴いたしました。

5月の諮問からこの間、後藤会長、池本部会長、部会委員の皆様をはじめ、委員・専門員の皆様方には大変御熱心な御議論をいただきましたことを厚く御礼申し上げます。

このたびの答申には、見守りネットワーク等の取り組みを通して、高齢者の消費者被害の未然防止、拡大防止を図るため、区市町村の取り組みと、そして区市町村を支援し、連携する東京都の役割について今後の取り組むべき方向性が示されております。

これらの方向性を踏まえ、早々に答申内容の実現を図るべく、都は区市町村が見守りネットワークの強化を図るための支援を行ってまいり所存でございます。

区市町村がみずからの取り組みを自己評価するための仕組みづくりや取り組み事例、情報交換の場の提供、区市町村の施策の充実を支援してまいりますとともに、消費生活部門と福祉部門との連携強化に向けた働きかけを行うなど、今後の高齢者の消費者被害防止に向けて都と区市町村が一体となり、全力を挙げて取り組んでまいりたいと思っております。

委員の皆様方におかれましては、今後とも、日ごろ携わっておられる現場の視点や、また、それぞれの御専門のお立場から東京都の消費生活行政に対する御意見・御提案を賜りますとともに、さらなる御指導のほどよろしくお願い申し上げます。

本日は、まことにありがとうございました。

○後藤会長 ありがとうございました。

続きまして、今後の都の具体的な施策や問題意識について御意見などがありましたら、この際、お伺いしたいと思います。御意見、御要望、御感想など、御自由に御発言ください。よろしくお願いいたします。

○井上委員 きょうの答申は、非常にすばらしい方向でまとまっていると思います。私は、チェーンストアの立場から、配送等の業務を担う事業者と連携した高齢者の情報等の提供ということで、23ページと24ページに書かれているようなアプローチをぜひ大切にしたいと思っています。

チェーンストアにしろコンビニにしろ、流通業は地域社会の人々の生活を支えるという使命を持っているわけですが、高齢社会に伴ってビジネスのあり方も変わってきています。例えば、店頭なんかにおいても高齢者の方に対してどういう接客をしていくのか。身体的にもそうですけれども、例えば認知症になった人が来られたときの対応とか、若い世代の人たちとでは違いは当然あるわけです。

一方で、今まで集客という形で店舗にみんなを呼んでいたわけですが、これからはむしろ訪問して、こちらから接客というのですか、お店のほうからお客さんのほうへと寄り添っていくことも多い。ただ、そういう中で、一方で人手不足もありますし、接客にしろお店にしろネットの販売にしろ、そこでお客様と向かうのは、別に経営者でも何でもなくて、多くの従業員の方々です。その方々にどういう実際の対応をしてもらうのかというあたりを、現実には多様なものですから、お客様、特に高齢者との接点について大変悩みながらやっているのが現実です。

一方で、きょうの話にもありますように、お客様の健康もそうですし、財産被害もありますし、例えば電気製品や何かで一生懸命テレビでリコールと言っているにもかかわらず、そういう製品事故にかかわるようなものについての対応とか、物すごく社会的課題は多様になっています。

したがって、我々事業者側の悩みと、いろいろな課題解決といったところをどう進めていくのが大切になってきますが、これは多分、頭でいろいろ言っているだけではなくて、最初に申し上げましたように、23ページと24ページのアプローチのように、個々のケースをどんどん積み重ねていく中で、多分お互いに課題、悩みを持っているわけですから、実際に起こったことを踏まえてこの課題をどう解決していくのか、まさにここに書いているような民間事業者が取り組みやすいインセンティブなりサポートなりをどうしていくのか、あるいはまた事業者側からも行政にこういうことをというような、個別の積み上げ、地に足が着いたアプローチをぜひ大切にさせていただきたいと思います。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

堀委員、よろしく申し上げます。

○堀委員 各員の先生方、この案についておまとめいただいた御労苦に感謝を申し上げます。と思っています。

私も前回初めて参加させていただいて、その中で思ったことは、私として一生懸命やっていることとして、振り込め詐欺対策の自動録音機設置についての取り組みをしております。これを青少年・治安対策本部のほうで取り組んでいるのですけれども、まだまだ周知が足りない。1万台で5,000台追加と言っておりますけれども、もっと潜在需要はあるのですけれども、高齢者の皆様方に敬老会の場で設置をぜひとお願いしても、私は大丈夫よということで、なかなか設置をしていただけないのです。

これをもっと普及させるためにはどうしたらいいか。やはり高齢者を救ってあげたいという思いの中で今取り組んでいるのが、どっちかという町場の信用金庫さんはこういった高齢者について窓口で声をかけたりしながら、どこに振り込むのかと声かけまでして熱心にやっけていただいているので、信金組合のほうにぜひこのパンフレットを置かせていただけないですかという話をしたら、快く答えてくださりまして、今度、東京都下の信用金庫全てに、おおむね3万部ほどのパンフレット置かせていただくことになりました。それだけではなくて、今度は東京都下にある郵便局の1,300店舗にもパンフレットを置かせていただくことが決定いたしましたので、こういったことによって、詐欺ということだけで

はなくて、先生方が取り組まれておられるこういった消費者被害全般的なものについて役に立つのではないかと考えております。そういったことを今回15ページの答申の中に滑り込みで潜らせていただいたことはすごくありがたいと思っています。各局との連携、特に生活文化局と青少年・治安対策本部の連携をさらに強化していただければ、被害を最小限にとどめられるのではないかと思いますので、ぜひ、局の連携強化もお願いしたいと考えております。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

ほかにございますでしょうか。飛田委員、よろしく願いいたします。

○飛田委員 ありがとうございます。

本答申につきましては、特に先ほども御指摘がございました、1つは普通に暮らしている人たちへの目配りの問題。それから、まとめの終わりのところに出てくるのですが、「防災や防犯など地域が抱えるさまざまな課題にも取り組んでおり」と、こうした取り組みとの連携も被害防止に資するものであります。

来年の4月になりますと電力の自由化が始まり、再来年になりますと今度はガスが自由化されます。こういうところで、地域によってはもう既に消費者に対して契約絡みのアプローチが始められようとしていることを耳にしております。これから先、振り込めということよりも、また新しい別の長期契約被害が出てきてはいけないと懸念しております。

一方では、もちろん、特に小売りを含めていいかげんな事業者が参入しないように歯どめを別のところでもお願いしているところなのですが、こちらの東京都の生活文化局等でもぜひ、これから新しい問題にも目を向けていただくことをよろしく願いしたいということが1点。

もう一つ、防災の面では、今、冬になりまして、火災の中でも電気の火災が大変多いのですが、やはり高齢者の被害が多発しております。もちろん、不注意な使用方法もあるのですが、古い機器を使っていることなどもありまして、見守りネットワークの中でなかなか買い換えをしようとしないう高齢の方やがんこな消費者との出会いがあった場合には、長期使用の10年以上も使っているような、ストーブに限らずガス機器においても点検をして、安全に使用するようという防災上の見守りもぜひ加味していただけたらと思います。

もちろん、そこで新規の契約等を迫るようなことになってしまいますといけませんので、事業者さんに対する目配りも必要になってくると思いますけれども、その点をよろしくお

願いたします。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

河上委員、よろしくお願いします。

○河上委員 部会でいろいろ議論させていただいて、考えさせられることがたくさんありましたが、福祉ネットワークと消費者の見守りネットワークを重ねようという試みは、具体的にはかなり難しい課題であるという気がしました。

福祉のネットワークははるかに具体的で、現実には強力に存在しているものですから、そこに簡単に消費者ネットワークを入れてもらおうと言っても、そう簡単にはいかない。ですから、これからは、どの段階でどういう人たちにアクセスしていくかの手法を慎重に考えていただければありがたいと痛感させられました。

ほかにもう少し申し上げたいことがあるのですが、1つは学校との連携と申しますか、若い人たちを取り込んで高齢者の見守りを考えるということで、教育現場とできるだけ連携していただけるとありがたい。消費者教育の問題もございますけれども、連携の対象を、年寄り年寄りで見守るということではなくて、多世代で見守るやり方をしていけないといけないということと、先ほど井上委員がおっしゃっていた事業者の方の協力が不可欠で、事業者の方とのいろいろな連携、これまでのように消費者対事業者でいろいろなことを考えるというよりも、事業者と消費者が協力して市場での年寄りを守っていくという姿勢が大事だろうということでもあります。

最後に1点だけ、先ほど増田委員がおっしゃっていたことと関係してくるのですが、でも、「おわりに」の最後の「また」以下の4行は、池本代理が渾身の力を込めて書いて入れられたのだと思います。なかなか法律的な手当が難しい課題なのですが、できましたら、悪質事業者を市場から排除する取り組みとして、勧誘を断れない、あるいは断らない高齢者を悪質事業者からの接触から守るべきだという部分で、既に大阪ではドントロック制度を導入して、ステッカーを張ったり、事前に拒絶したときには事業者は直接訪問・直接勧誘をしないことを条例化した例もございます。

特商法の世界でこういうルールを直ちに導入することに対しては未だいろいろな議論がありますけれども、東京都におかれましては、悪質事業者からの接触をできるだけ回避する、つまり見守りだけではどうしても限界がありますので、そこを何とか補完する意味でも、事前拒絶者に対する悪質事業者の直接訪問・直接勧誘を排除するなどの方策の導入への期待を、具体的に個々の接触から守るという言葉の中に読み込んでいただければあり

がたいと思います。

以上です。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

ほかにございますでしょうか。

上村委員、よろしく申し上げます。

○上村委員 上村でございます。

「おわりに」のところに、皆さんがおっしゃった「福祉サービスにかかわりを持たずに、地域で活動的に生活するさまざまな高齢者」と入れていただいたのは本当によかったことだと思います。

私、相続や遺言のことをやっているのですが、少子高齢人口減少社会の中で、次の世代にどういう形で財産を残していくのが非常に大きな課題だと思っています。例えば、団塊の世代が新しい形の財産の守り方、次の世代への引き継ぎ方を考える時代だと思います。今回の福祉部門と消費者部門との連携にもつながっていくところではないかと思っていますので、その点、健康な方たちと連携しながら、どうやって次世代に財産をつないでいくのかをまた考えていけるといいなと、この文章を見ながら思ったところがございますので、どうぞよろしく願いいたします。

以上です。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

ほかにございますでしょうか。

里吉委員、よろしく申し上げます。

○里吉委員 当初からなかなか大変な課題を、この会でも皆さんと共有しながらでも福祉部門と連携して高齢者の見守りをしようということで、これをまとめられた部会の皆様に、本当にお礼を申し上げたいと思います。

それで、いろいろ意見が上がってきた中を見ましても、やはり福祉が大きい組織で、そこに消費生活の分野がどうやって入っていくのが課題として言われておりました。

ただ、それは最初からわかっていたことで、今回、東京都としてこれをやろうと決めて、そこに果敢に挑戦したということが、私はすばらしいことだと思っています。

問題は、これを受けた東京都のほうで区市町村の先行事例を本当によく酌み取って、まずは福祉分野とどうやって連携して高齢者の見守りを始めていくのか。いろいろとこの中にも、先行事例をしっかりとほかにお知らせしていくとか、いろいろありましたけれども、

そのことの一つ一つをやりながら突破していくことが大事だと思いました。

それから、私が思っているのは、福祉の見守りも決して行政だけでやっているわけではなくて、民生委員さんもちろん、町会・自治会の方など、本当にたくさんの人を巻き込んでやっていかないとできないことなのです。そういう意味で、今、区市町村と行政は昔の地域ネットワークというか、コミュニケーション、おせっかいおばさん、おせっかいおじさんを復活させようという取り組みをやっている側面もあるのではないかと思うのです。そういう方たちや先ほどお話がありました学校の現場や事業者で働く皆さんに、どんどん巧妙化していく悪徳業者の手をいつも知っていただいて、気にかけていただいて、自分の身も守るし高齢者の身も守るという立場にどうしたら立っていただけるかが、この消費者行政の側のいろいろな手を素早く知って、それをいろいろなネットワークを使って知らせていく仕事だと思っていますので、なかなか終わりのない取り組みになるとは思いますけれども、今回は福祉ネットワークに入っていくということで、これをしっかりと進められるようにいろいろな分野で、私も頑張っていきたいと思っておりますし、東京都には区市町村としっかり連携して取り組んでいただきたいと思っております。

本当に部会の皆さん、ありがとうございました。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

○池本会長代理 池本です。

「おわりに」に関連して、2点申し上げたいと思います。

1つは、今、各委員からもそれぞれ御意見がありましたように、この1歩先の取り組みとして、高齢者福祉の部門で直接継続的にかかわっていない人たちにどういうふうにアクセスし、見守っていくかに関連してです。

この秋に北海道、新潟、島根でそれぞれ、やはり同じような地域での被害防止をどうするかというシンポジウムに参加したり、地元の行政の方とお話をしたのですが、高齢化が東京なんかよりももっとずっと深刻な事態にあるところで、行政が地域の高齢者を直接見守っていくのは到底困難である。あるいは、それこそ限界集落という言葉もありますが、高齢者福祉の関係者だけでも手いっぱいという状況がある中でどうするかという議論をされていました。

そういうところで、例えば新潟とか北海道もそうですが、消費生活サポーターを養成して、そういう人たちの中で希望者を登録しておいて、地域の中でのいろいろな活動に参加していただくことについて若干の謝礼金を出して支援をしていく。例えば、地域の団体で

出前講師の希望があれば、その人たちを派遣し、その費用を援助するという取り組みもされてきましたし、また、そういう人たちを市町村ごとにグループ化して、その中で自分たちの活動についてお互いの情報交換をしたり、そのグループが独自で自分の地元の市のセンターに行って、私たちこんなことやっているから必要なときは声かけしてくださいと、新しい活動の拠点としてもだんだんと動き出していることを聞きました。

東京都は以前からリーダーの養成講座をなさっています。非常に充実したコースの講座ですが、そうやって育成されたリーダーが地域の中で本当に活動する場が提供されていないのではないか。これは、全てを東京都が提供するというよりは、区市町村に、あなたの区には何人のリーダーがこれまでに要請されていますよ、そういう人たちをぜひ活用してくださいという形で働きかけをすることも、ぜひお願いしたいと思います。それが1点です。

それから、最後の悪質業者が高齢者に接触しないようにという、先ほどの河上委員からの発言を私なりに補足しますと、今、消費者委員会の専門調査会で、特定商取引法改正でお断りステッカーとかドゥノットコールのようなものが導入できないかという議論を春からやってきていましたが、やはり業務停止命令とか、強い効果を持つ規定には業界側が非常に強く反発していて、これは事実上見送りという状況にあります。

それに対して、大阪府だとか、あるいは関西の幾つかの自治体では、条例の指導・勧告・公表というソフトな対応の中で、本人が文書でお断りしますと明確に表示していたら、そこにはもう余り接触しないようにということルールづけている。別にそれで実際に勧告をして公表するという事例が出てきているわけではないのですが、逆に、そうなっているので、事業者側も自制していくという形で効果が上がっているように聞いています。やはり、一足飛びにすぐ何か次入れましょうということではなくて、丁寧な議論を地域の中でしていく必要があると思いますので、ぜひ、そういう議論の機会を検討していただきたいと思います。

以上です。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

それでは、よろしいでしょうか。

さまざまな貴重な御意見をありがとうございました。

答申の内容について基本的に評価していただく御意見だったと思います。それに加えて、さまざまな、考慮すべき、今後考えるべき点についても御指摘いただきましたので、都に

おかれましては、これを踏まえて、今後の施策の展開に生かしていただけたらと思います。

それでは、よろしいでしょうか。

以上をもちまして、本日予定された審議は終了になります。

委員の皆様方には長時間にわたり、熱心に御審議いただきましてありがとうございました。

午前11時00分閉会